

REGIONE LAZIO  
AZIENDA SANITARIA LOCALE ROMA 5

DELIBERAZIONE DIRETTORE GENERALE N° 051100 DEL 21 GIU. 2023

**STRUTTURA PROPONENTE: UOC INNOVAZIONE TECNOLOGICA**

**OGGETTO:** adesione Accordo Quadro Consip "Servizi di Gestione e Manutenzione d95671050CE i sistemi IP e postazioni di lavoro – seconda edizione" (SGM 2) - Lotto 4 – aggiornamento Piano dei Fabbisogni CIG derivato 9899361BIE

PARERE DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Dott. Filippo Coiro

Favorevole

Non favorevole ( vedi motivazioni allegate )

data 21 GIU. 2023

PARERE DEL DIRETTORE SANITARIO F.F.

Dr. Franco Cortellessa

Favorevole

Non favorevole ( vedi motivazioni allegate )

data 21 GIU. 2023

Atto trasmesso al Collegio Sindacale

Senza osservazioni

Con osservazioni ( vedi allegato )

Il Presidente \_\_\_\_\_

data \_\_\_\_\_

Il Dirigente addetto al controllo del budget, con la sottoscrizione del presente atto, attesta che lo stesso non comporta scostamenti sfavorevoli rispetto al budget economico.

Voce del conto economico su cui si imputa la spesa: -502020106-

Registrazione n. 2023/1641- del 21-06-2023

Il Dir. UOC Bilancio e Contabilità  
(Dott. Fabio Filippi)

Il Dirigente e/o il responsabile del procedimento proponente, con la sottoscrizione del presente atto a seguito dell'istruttoria effettuata attesta che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico

Il Resp.le F.O. Gestione Amm.va e di Progetto  
Dr.ssa M. Fatima Pellegrino

Il RUP Dott. Luca Centurelli

Il Direttore UOC Innovazione Tecnologica

La presente deliberazione è costituita da n. 4 pagine  
Da n. 1 allegato composto da n. 22 pagine

Il Direttore UOC Innovazione tecnologica relaziona al Direttore Generale quanto segue e sottopone il seguente schema di deliberazione:

ai sensi e per gli effetti della Deliberazione n. 933 del 19/07/2019, parzialmente modificata con Deliberazione n. 1126 del 10/09/2019, con la quale è stato adottato l'Atto Aziendale pubblicato sul B.U.R.L. n. 84 del 17/10/2019 e della deliberazione n. 993 del 07/06/2022, con la quale sono state proposte modifiche all'Atto Aziendale approvate con determina regionale G07864 del 16/06/2022 e pubblicate sul B.U.R.L. n. 56, suppl. I, del 05/07/2022,

**PREMESSO** che con D.M. del 24 febbraio 2000 pubblicato sulla G.U. della Repubblica Italiana - Serie Generale n. 58 del 10 marzo 2000, il Ministero ha affidato alla Consip S.p.A. tra l'altro l'assistenza nella pianificazione e nel monitoraggio dei fabbisogni di beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni;

che Consip S.p.A. ha previsto, per assicurare in continuità alle PP.AA. l'erogazione dei servizi già contemplati nella Convenzione Consip "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e Postazioni di Lavoro" una procedura di gara centralizzata, denominata Accordo Quadro SGM, servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni (c.d. SGM 2), che risulta aggiudicata ed attiva;

che con Deliberazione n. 2251 del 29 dicembre 2022 questa Azienda ha aderito al citato Accordo Quadro "Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni" - seconda edizione (c.d. SGM 2), per l'erogazione delle seguenti tipologie di servizi:

1. Servizi di Gestione e manutenzione per centrali telefoniche, apparati di reti locali, sistemi di sicurezza, postazioni di lavoro, server;
2. Servizi di manutenzione per centrali telefoniche, apparati di reti locali, apparati di sicurezza, postazioni di lavoro, server;
3. Servizi IMAC (installazione spostamento e modifica postazioni di lavoro informatizzate);
4. Servizi di intervento sul cablaggio;
5. Servizi di presidio;
6. Servizi di service desk.

**ATTESO** che l'attivazione di nuove sedi aziendali, pianificata sulla base dei progetti finanziati a valere su risorse PNRR, nonché le nuove e ulteriori iniziative di digitalizzazione dei processi avviati dall'Azienda, determinano un aumentato fabbisogno dei servizi oggetto del citato Accordo Quadro "Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni" - seconda edizione (c.d. SGM 2);

**VISTO** il paragrafo 2.3 del capitolato tecnico della "Gara a procedura aperta per l'appalto dei servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazione di lavoro - edizione 2, per le Pubbliche Amministrazioni" che recita: "Nel corso della durata del Contratto di Fornitura - nel periodo di validità della Convenzione e comunque fino alla concorrenza del relativo importo massimo stabilito - il Piano di esecuzione dei Servizi potrà essere aggiornato:

1. su iniziativa del Fornitore, qualora le evidenze della gestione contrattuale suggeriscano l'opportunità di apportare modifiche ai processi e alle modalità di erogazione dei servizi - nel rispetto sempre di quanto previsto nel presente Capitolato e nell'Offerta Tecnica del Fornitore - tali da rendere i servizi più efficaci al contesto specifico dell'Amministrazione;
2. su richiesta dell'Amministrazione, qualora sia interessata ad estendere il perimetro dei servizi e/o degli apparati su cui prestare i servizi.";

che le modalità operative previste per la richiesta, da parte dell'Amministrazione, di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi, sono esplicitate nel paragrafo 2.5 - Atti modificativi della "Guida all'Accordo Quadro SGM2" come segue: "Si fa presente che nel corso dell'esecuzione del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione potrà richiedere

aggiornamenti del "Piano Esecuzione dei Servizi" ogni qualvolta lo ritenga necessario, in ogni caso nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 nonché dell'importo massimo dell'Accordo Quadro.";

**DATO ATTO** che a seguito della nota UOC IT rep. n. 031/IT del 15/06/2023, e secondo quanto previsto da Consip S.p.A., la UOC Appalti e Contratti ha emesso su piattaforma Consip, tramite ordine n. 7306602 del 16/06/2023, una "Richiesta preliminare di fornitura", redatta sulla base dei fabbisogni individuati dalla UOC IT;

**VISTO** il piano di esecuzione dei servizi per l'Accordo Quadro "Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro" presentato dal RTI FASTWEB-Maticmind-N&C-Consorzio Consielte prot. n° ASAL20230000116141, acquisito in data 20 giugno 2023 con prot. generale n. 25632 della Asl Roma 5, che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento come Allegato I;

**ACCERTATO** che il sopra citato piano di esecuzione dei servizi per l'Accordo Quadro "Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro" risponde alle esigenze di questa Amministrazione, come rappresentate nella "Richiesta preliminare di fornitura", redatta sulla base dei fabbisogni individuati dalla UOC IT e immessi su piattaforma Consip, tramite ordine n. 7306602 del 16/06/2023;

**RITENUTO** necessario, per assicurare l'erogazione dei servizi necessari a coprire l'aumentato fabbisogno aziendale, procedere ad ampliare il perimetro dei servizi erogati tramite l'Accordo Quadro Consip "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro – seconda edizione" (SGM 2) - Lotto 4, approvando il piano di esecuzione dei servizi presentato dal RTI FASTWEB-Maticmind-N&C-Consorzio Consielte, prot. n° ASAL20230000116141, acquisito in data 20 giugno 2023 con prot. generale n. 25632 della Asl Roma 5, che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento come Allegato I;

**DATO ATTO** che la spesa complessiva derivante dall'adesione all'Accordo Quadro "Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro" risulta pari ad € 1.762.020,44 IVA esclusa, per un periodo di mesi 48, a partire dal 1 luglio 2023;

che, per il contratto in essere, risulta acquisito dal sito dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici il CIG 9899361B1E, derivato dal CIG 8133329B68;

## PROPONE

Per le motivazioni espresse in premessa che si intendono qui riportate:

1. di disporre l'adesione all'Accordo Quadro Consip "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro – seconda edizione" (SGM 2) - Lotto 4 secondo il piano di esecuzione dei servizi presentato dal RTI FASTWEB-Maticmind-N&C-Consorzio Consielte prot. n° ASAL20230000116141, acquisito in data 20 giugno 2023 con prot. generale n. 25632 della Asl Roma 5, che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento come Allegato I, per un costo complessivo pari ad € ~~1.762.020,44~~ <sup>2.149.664,93</sup> IVA esclusa, per un periodo di mesi 48, a partire dal 1 Luglio 2023;
2. di dare mandato alla UOC Bilancio per l'imputazione dei relativi costi sul conto 502020106 "servizi di assistenza informatica", sui rispettivi anni di competenza, secondo lo schema seguente:
  - a. sull'anno 2023, per un costo totale, IVA compresa, pari a € 268.708,12;
  - b. sull'anno 2024, per un costo totale, IVA compresa, pari a € 537.416,23;
  - c. sull'anno 2025, per un costo totale, IVA compresa, pari a € 537.416,23;
  - d. sull'anno 2026, per un costo totale, IVA compresa, pari a € 537.416,23;
  - e. sull'anno 2027, per un costo totale, IVA compresa, pari a € 268.708,12;

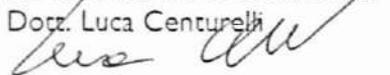
*fan*

3. di dare mandato alla UOC Appalti e Contratti di produrre e inviare l'Ordinativo definitivo di fornitura al Fornitore, attraverso la piattaforma Consip di e-procurement;
4. di nominare Direttore dell'Esecuzione del Contratto il dott. Luca Centurelli, dirigente presso la UOC IT;
5. di dare mandato al DEC e alla UOC IT di provvedere, per quanto di competenza, alla gestione del rapporto contrattuale, ed alla liquidazione delle competenze effettivamente spettanti per il periodo di vigenza contrattuale;
6. di disporre che il presente atto venga pubblicato nell'Albo Pretorio on-line aziendale ai sensi dell'art. 32 comma 1 della Legge n. 69 del 18 giugno 2009;

Attesta, altresì, che la presente proposta, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza, è legittima e pienamente conforme alla normativa che disciplina la fattispecie trattata.

Il Responsabile Unico del Procedimento

Dott. Luca Centurelli



Il Direttore UOC Innovazione Tecnologica



#### SULLA SUPERIORE PROPOSTA VENGONO ESPRESSI

Parere

Favorevole

Data

21 GIU. 2023

Parere

Favorevole

Data

21 GIU. 2023

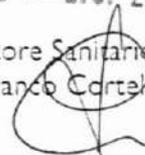
Il Direttore Amministrativo

Dott. Filippo Coiro



Il Direttore Sanitario f.f.

Dott. Franco Cortellesa



#### IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Giorgio Giulio Santonocito, nominato con Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00262 del 22 ottobre 2019

**Vista** la superiore proposta di deliberazione, formulata dal Direttore del Dipartimento Tecnico dott. Mario Petrucci, che, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza, ne ha attestato la legittimità e la piena conformità alla normativa che disciplina la fattispecie trattata;

**Ritenuto** di condividere il contenuto della medesima proposta;

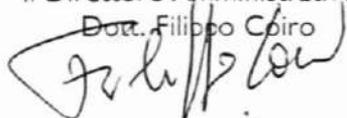
#### DELIBERA

Di approvare la superiore proposta, che qui si intende integralmente riportata e trascritta, per come sopra formulata e sottoscritta dal Direttore del Dipartimento Tecnico dott. Mario Petrucci.

di disporre che il presente atto venga pubblicato nell'Albo Pretorio on-line aziendale ai sensi dell'Art. 32 comma 1 della Legge n. 69 del 18 giugno 2009;

Il Direttore Amministrativo

Dott. Filippo Coiro



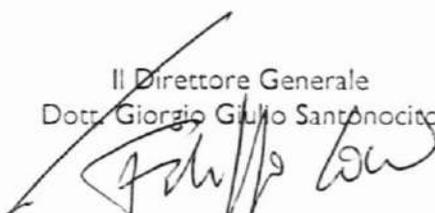
Il Direttore Sanitario f.f.

Dott. Franco Cortellesa



Il Direttore Generale

Dott. Giorgio Giulio Santonocito

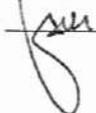


**PUBBLICAZIONE**

Copia della presente deliberazione è stata affissa all'Albo delle Pubblicazioni presso la Sede Legale dell'Azienda Sanitaria Locale Roma 5 in data: \_\_\_\_\_

21 GIU. 2023

**Il Direttore f.f. U.O.C. Affari Generali e Legali  
Avv. Enzo Fasani**



**L'addetto alla Pubblicazione**



Per copia conforme all'originale, per uso amministrativo

**Il Direttore f.f. U.O.C. Affari Generali e Legali  
Avv. Enzo Fasani**

\_\_\_\_\_

Tivoli, \_\_\_\_\_



**consip**

**PIANO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRAZIONE**

**AZIENDA SANITARIA LOCALE ASL RM5**

SISTEMA SANITARIO REGIONALE



**ASL  
ROMA 5**

**ACCORDO QUADRO**

**SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI IP E  
POSTAZIONI DI LAVORO**

**PROT. N° ASAL20230000116141**

## SOMMARIO

1.	SEZIONE DI CONTROLLO .....	1
2.	PREMESSA .....	2
3.	SERVIZI RICHIESTI DALLA AMMINISTRAZIONE .....	3
4.	ASSESSMENT .....	6
5.	PIANO TECNICO-ORGANIZZATIVO .....	7
5.1	Modello organizzativo adottato per l'erogazione dei servizi	7
5.2	Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione	9
5.2.1	<i>Servizio di Gestione</i> .....	9
5.2.2	<i>Servizio di Manutenzione</i> .....	9
5.2.3	<i>Servizi di Presidio</i> .....	10
5.2.4	<i>Service Desk</i> .....	10
5.2.5	<i>Interventi sul Cablaggio</i> .....	10
5.2.6	<i>IMAC su PdL</i> .....	11
5.3	Definizione dei Processi	12
5.3.1	<i>Processi per la gestione dell'avvio dei servizi</i> .....	12
5.3.2	<i>Processi per la gestione e risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione</i> .....	12
5.3.3	<i>Processi per l'esecuzione degli Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione</i> .....	13
5.3.4	<i>Processi di Change Management</i> .....	14
5.3.5	<i>Servizio Interventi di Cablaggio</i> .....	15
5.4	Stime	15
6.	ATTIVITÀ E TEMPSTICHE PER L'AVVIO DEI SERVIZI .....	15
7.	PIANO ECONOMICO .....	16
1.1	Dettaglio Servizi	17
1.2	Note al Calcolo dei Prezzi	20
1.3	Invio Report Assessment	20

**INDICE DELLE TABELLE**

TABELLA 1 SERVIZI RICHIESTI DALL'AMMINISTRAZIONE ..... 3

TABELLA 2 SEDI COINVOLTE NEL PIANO ..... 4

TABELLA 3 RIEPILOGO ORARI/SLA SERVIZIO GESTIONE ..... 5

TABELLA 4 RIEPILOGO ORARI/SLA SERVIZIO MANUTENZIONE ..... 5

TABELLA 5 RIEPILOGO ORARI PACCHETTI/PRESIDIO ..... 5

TABELLA 7 RIEPILOGO STIME PACCHETTI ..... 15

TABELLA 7 RIEPILOGO STIME TICKET SERVICE DESK ..... 15

TABELLA 8 RIEPILOGO SERVIZI A CANONE ..... 16

TABELLA 9 RIEPILOGO SERVIZI A PACCHETTO ..... 16

TABELLA 10 TOTALE VALORE SCONTO ..... 16

TABELLA 11 RIEPILOGO SERVIZI DI GESTIONE ..... 17

TABELLA 12 RIEPILOGO SERVIZI DI MANUTENZIONE ..... 18

TABELLA 13 RIEPILOGO SERVIZI A PACCHETTO ..... 19



## 1. SEZIONE DI CONTROLLO

### Approvazione

Fasi del Documento	Nome - Ruolo	Data
Elaborazione	Elisa Camusi - Sales Engineer	20/06/2023
Approvazione	Fortunato Fimognari - Sales Engineer Manager	20/06/2023

### Storia del Documento

Versione	Resp. della Variazione	Data	Descrizione della modifica
1.0	Elisa Camusi - Sales Engineer	20/06/2023	Nascita del documento



## 2. PREMessa

Il presente documento si prefigge lo scopo di illustrare i servizi nell'ambito dell'Accordo Quadro per i "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL" proposti dal RTI (nel seguito per brevità Fornitore) costituito dai seguenti membri:

- FASTWEB S.p.A.;
- Maticmind S.p.A.;
- N&C S.r.l.;
- Consorzio Stabile Consielte Società Consortile a responsabilità limitata;

Oggetto dell'Accordo Quadro è la fornitura dei servizi di gestione e manutenzione dei diversi sistemi tecnologici presenti presso le sedi delle Pubbliche Amministrazioni: centrali telefoniche, apparati di reti locali, cablaggio, apparati di sicurezza, postazioni di lavoro, server.

In seguito alla preventiva analisi, mappatura e definizione di tutti i propri fabbisogni in relazione agli ambiti oggetto del presente Accordo Quadro l'Amministrazione contraente (nel seguito per brevità Amministrazione) ha formalizzato al Fornitore la richiesta di Piano di esecuzione dei Servizi sulla base della oggettiva individuazione del migliore punteggio tecnico ed economico complessivo associato alla lista dei servizi necessari a soddisfare le esigenze.

Il Piano di Esecuzione dei Servizi è redatto a fronte della richiesta inviata dall'Amministrazione delle informazioni raccolte durante l'attività di Assessment. Il Fornitore si riserva di procedere in sede di attivazione dei servizi ad ulteriori approfondimenti su aspetti di interesse operativo.

Come previsto dall'Accordo Quadro suddetto, l'Amministrazione è tenuta a verificare i contenuti del presente Piano di Esecuzione dei Servizi e ad approvarlo dandone conferma al Fornitore secondo le modalità indicate nella Guida all'Accordo Quadro.

Ai fini dell'affidamento del singolo AS, l'Amministrazione ed il Fornitore – previa approvazione del Piano di esecuzione dei servizi emesso a seguito della Richiesta Preliminare di Fornitura formulata dall'Amministrazione – sottoscriveranno un Ordinativo di Fornitura, che costituirà il documento attraverso il quale l'Amministrazione stessa utilizzerà l'Accordo Quadro e che regolerà i rapporti di fornitura tra l'Amministrazione medesima ed il Fornitore, per quanto non diversamente regolamentato dall'Accordo Quadro.

### 3. SERVIZI RICHIESTI DALLA AMMINISTRAZIONE

In funzione delle informazioni fornite da codesta Amministrazione, riportate nella "Richiesta di Assessment" e delle eventuali "informazioni di dettaglio" (tipologia apparato, marca/modello, part/serial number, configurazione, data acquisto, ubicazione), in questa sezione sono dettagliati i servizi e le necessità oggetto del Piano di Esecuzione dei Servizi (per brevità nel seguito PES).

I servizi oggetto della richiesta di Assessment sulle infrastrutture esistenti dell'Amministrazione per ambito tecnologico sono riassunti nella tabella seguente:

Servizi	Centrale Telefonica	Rete Locale	Apparati Sicurezza	PdL	Server
Gestione	-	X	X	X	X
Manutenzione	-	X	X	-	X
IMAC				X	
Interventi sul Cablaggio	-	X	-	-	-
Presidio	-	X	X	-	X
Service Desk	-	X	X	-	X

Tabella 1 Servizi Richiesti dall'Amministrazione

La lista dei brand dei prodotti in gestione/manutenzione è la seguente:

- Dell
- HP
- IBM
- Linux
- Microsoft
- Milestone
- Oracle
- Aethra
- Alcatel lucent
- Avaya
- Cisco
- Enterasys
- Extreme
- Fortinet

Le sedi dell'Amministrazione coinvolte nel progetto sono riportate nella tabella seguente:

Denominazione	Indirizzo
Sede Centrale	Via Acquaregna 15, Tivoli
Poliambulatorio Tivoli	Piazza Massimo SNC, Tivoli
CSM Tivoli	Via Antonio Giuliani 4, Tivoli
Ospedale Tivoli	Via Antonio Parrozzani 3, Tivoli
Comunità Montana	Via Tiburtina 2, Tivoli
Poliambulatorio Vicovaro	Largo Cesare Battisti 33, Vicovaro

Poliambulatorio Castel Madama	Via Pio La Torre SNC, Castel Madama
Ospedale Subiaco	Via Contrada Colle Cisterna SNC, Subiaco
Poliambulatorio Subiaco	Largo Mazzini 5, Subiaco
CSM Subiaco	Via della Repubblica 34, Subiaco
Poliambulatorio Arsoli	Via dei Massimo 2, Arsoli
Poliambulatorio Olevano Romano	Via San Francesco D'Assisi SNC, Olevano Romano
Poliambulatorio Guidonia	Via dei Pioppi 4, Guidonia Montecelio
SERD Guidonia	Via dei Pioppi 4, Guidonia Montecelio
CSM Guidonia	Via Colferro SNC, Guidonia Montecelio
Poliambulatorio Setteville	Via Pascoli 54, Setteville
Casa Della Salute Palombara	Via Salvo D'Acquisto SNC, Palombara
C.A.R.	Via Tenuta del Cavaliere SNC, Guidonia Montecelio
Ospedale Monterotondo	Via Faravelli SNC, Monterotondo
SERD Monterotondo	Via Faravelli SNC fronte PO, Monterotondo
Poliambulatorio Monterotondo	Via Dell'Aeronautica SNC, Monterotondo
Scuola Infermieri	Via Riva 40, Monterotondo
Poliambulatorio Mentana	Via Reatina 0/SNC, Mentana
Poliambulatorio Fonte Nuova	Via IV Novembre 2, Fonte Nuova
Ospedale Palestrina	Viale Pio XII SNC, Palestrina
Poliambulatorio Palestrina	Porta San Martino 38, Palestrina
SERD Palestrina	Porta San Martino 38, Palestrina
CSM Palestrina	Porta San Martino 38, Palestrina
Poliambulatorio Artena	Via Valle dell'Oste SNC, Artena
Poliambulatorio Cave	Via Morino SNC, Cave
Poliambulatorio Genazzano	Via Andreani 1, Genazzano
Poliambulatorio San Cesareo	Via Giordani Giulio 3, San Cesareo
Poliambulatorio Zagarolo	Borgo San Martino 9, Zagarolo
RSA ex Ospedale	Piazza Massimo D'Azeglio 2, Zagarolo
Ospedale Colferro	Piazzale Aldo Moro 1, Colferro
Poliambulatorio Colferro	Via degli Esplosivi 9, Colferro
SERD Colferro	Largo Oberdan SNC, Colferro
Consultorio Colferro	Largo Oberdan SNC, Colferro
Poliambulatorio Segni	Via Pacinotti 7, Segni
Poliambulatorio Carpineto Romano	Via Roma SNC, Carpineto Romano
Poliambulatorio Valmontone	Porta Napoletana SNC, Valmontone
Ambulatorio	Via Giacomo Matteotti 21, Carpineto Romano

Tabella 2 Sedi Coinvolte nel Piano

Servizi di Gestione e Manutenzione di Sistemi IP e Postazione di Lavoro -Edizione 1 ID 2181

L'orario di erogazione e relative SLA dei **servizi di gestione** sono riportati nella tabella seguente:

Assistenza	SLA	Centrale Telefonica	PdL	Rete Locale	server	Sicurezza	Service Desk
Base	Standard	-	X	X	-	-	-
Base	Gold	-	-	-	-	-	-
Esteso	Standard	-	-	-	-	-	-
Esteso	Gold	-	-	-	-	X	-
Continuato	Standard	-	-	-	X	-	-
Continuato	Gold	-	-	-	-	-	-

Tabella 3 Riepilogo Orari/SLA Servizio Gestione

L'orario di erogazione dei **servizi di manutenzione** è riportato nella tabella seguente:

Assistenza	Centrale Telefonica	PdL	Rete Locale	server	Sicurezza
Base	-	-	X	-	-
Esteso	-	-	-	-	X
Continuato	-	-	-	X	-

Tabella 4 Riepilogo Orari/SLA Servizio Manutenzione

L'orario di erogazione degli ulteriori **servizi opzionali** è riportato nella tabella seguente:

Assistenza	IMAC su PdL	interventi su cablaggio	Service Desk	Presidio
Base	X	X	-	-
Esteso	X	-	-	X
Continuato	-	-	X	-
Reperibilità	-	-	-	X

Tabella 5 Riepilogo Orari Pacchetti/Presidio

Il Fornitore prende atto delle informazioni di tipo tecnico inerenti le apparecchiature da gestire/manutenere fornito dalla Amministrazione contestualmente alla Richiesta Preliminare di Fornitura (part/serial number, specifiche tecniche degli apparati quali tipologia apparato, marca e modello, caratteristiche di configurazione in rete, data di acquisto, sede e localizzazione al suo interno, data di "End Of Support") ovvero sulla scorta di quanto rilevato in sede di sopralluogo là dove questo si sia reso necessario.

Rimane comunque la possibilità di integrare i dettagli tecnici degli Assett anche nelle successive fasi di servizio (ad esempio, in caso di sostituzione dell'asset durante la manutenzione, in caso ulteriore dettaglio tecnico necessario ad individuare l'asset, ect...).

#### 4. ASSESSMENT

Nel seguito si riporta un elenco sintetico degli apparati oggetto della prestazione dei servizi di gestione ed eventualmente manutenzione, con le caratteristiche rilevanti ai fini della definizione tecnica dei servizi stessi.

LAN							
Gestione (SI/NO)	Orario	SLA	N° apparati stand-alone Gestione	N° apparati modulari Gestione	Manutenzione (SI/NO)	Manutenzione Categoria apparato	Orario manutenzione
Si	Base	Standard	30		Si	Sistemi Wi-fi	Base

SICUREZZA								
Gestione (SI/NO)	Orario	SLA	N° apparati SMALL Gestione	N° apparati MEDIUM Gestione	N° apparati LARGE Gestione	Manutenzione (SI/NO)	Manutenzione Categoria apparato	Orario manutenzione
Si	Esteso	Gold		20		Si	Categoria B	Esteso

DIMENSIONAMENTO SERVIZI						
POSTAZIONI DI LAVORO						
Gestione (SI/NO)	Orario	SLA	N° PDL Desktop Gestione	N° PDL Laptop Gestione	Manutenzione (SI/NO)	Tipologia manutenzione
Si	Base	Standard	1	0	No	

SERVER						
Gestione (SI/NO)	Orario	SLA	N° server Gestione	Manutenzione (SI/NO)	Manutenzione Categoria apparato	Orario manutenzione
Si	Continuato	Standard	51	Si	Categoria D	Continuato

Si allega al presente documento l'assessment dettagliato trasmesso dall'Amministrazione.

## 5. PIANO TECNICO-ORGANIZZATIVO

### 5.1 Modello organizzativo adottato per l'erogazione dei servizi

In questo paragrafo sono fornite le indicazioni preliminari sugli aspetti logistici, organizzativi e procedurali peculiari dell'Amministrazione, significativi ai fini della definizione delle modalità e dei processi di erogazione dei servizi nei tempi e con le modalità previste dall'Accordo Quadro stipulata tra Fornitore e Consip.

Il Modello organizzativo proposto dal Fornitore prevede la figura di riferimento generale nel **Responsabile del Servizio** alla quale è delegata l'autorità e responsabilità del Governo dell'Accordo Quadro come interfaccia unica al tavolo di governo per Consip per il monitoraggio dell'andamento complessivo dell'AQ e dei singoli Contratti dell'Accordo Quadro.

Il **Referente Locale** del Fornitore sarà il responsabile dell'Amministrazione per tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura dell'Accordo Specifico. Sotto il suo coordinamento la figura del **Transition Manager** predispone l'avvio del Servizio guidando le fasi di transizione, affiancamento e subentro necessari all'avvio del servizio.

Sul piano operativo le strutture del **Contact Center e del Service Desk** rappresentano il punto di contatto tra il personale autorizzato della Amministrazione e le strutture operative del Fornitore che ricevono, attraverso i diversi canali di comunicazione, le richieste tecnico/amministrative, informative, le segnalazioni di incident e le richieste di servizio.

**Centro di Gestione** rappresenta la struttura preposta all'erogazione dei servizi da remoto coordinata dal **Responsabile del Centro di Gestione** supportato dal responsabile dell'Asset Management e al cui interno sono presenti i Team specialistici per l'erogazione dei servizi nei diversi ambiti. A supporto dei team specialistici coinvolti nell'erogazione dei servizi ci sono le strutture operative Fastweb:

- **NOC PA** (Network Operation Center per la Pubblica Amministrazione): struttura Fastweb dedicata da anni all'erogazione di servizi per la PA con ampie competenze in tutti gli ambiti dei servizi TLC.
- **SOC** (Security Operation Center): Centro operativo per la gestione delle tematiche di sicurezza logica dei clienti Enterprise. La struttura costituisce di fatto un centro di prevenzione dagli attacchi informatici costituito interamente da personale Fastweb altamente qualificato e operante 24 ore su 24.

**I Servizi on site** (Presidi, attività di gestione on-site, interventi di cablaggio, IMAC e Manutenzione)

sono gestiti mediante il coordinamento del Transition Manager che sovrintende alla loro attivazione ed allargamento là dover richiesto curando la corretta sincronizzazione tra le attività umane e la disponibilità delle scorte.

**I Team di Manutenzione** operanti sul campo ("Field Service") si avvalgono degli strumenti di gestione dei trouble ticket che notificano le richieste che da inviare agli addetti all'erogazione dei servizi in base agli eventi nell'applicazione. I ticket generati da Incident o da Richieste di Servizio che richiedono l'intervento di personale on site sono indirizzati automaticamente al team di Manutenzione.

Le regole di ingaggio prevedono una gestione basata su diversi parametri caratteristici quali regole di priorità (SLA Standard/Gold), regole di efficienza logistica (prossimità del personale tecnico alla sede dell'Amministrazione), regole di Skill Definition (competenze specifiche di intervento necessarie). Le regole di assegnazione del ticket tengono anche conto del personale che ha già effettuato interventi presso la sede dell'Amministrazione potendo in tal modo beneficiare di una conoscenza pregressa sia degli ambiti in cui operare sia delle infrastrutture da mantenere.

Le strutture di Manutenzione più appropriate sono così ingaggiate automaticamente e, grazie agli strumenti in dotazione, sono costantemente aggiornate sullo stato di diagnosi preliminare del guasto effettuato.

In caso di gestione di problemi, il personale può inoltre essere indirizzato preventivamente su eventuali procedure disponibili per casi analoghi (Knowledge Base - KB), cui il Field Service può accedere direttamente da dispositivi mobili.

L'attivazione dei servizi di gestione e dei servizi opzionali richiesti è subordinata a quanto segue.

Per l'espletamento dei servizi di gestione e per l'operatività da remoto la rete dell'Amministrazione dovrà essere collegata al Centro di Gestione (integrato con il sistema di Trouble Ticket e al database degli asset), in modo da assicurare, nel complesso, i livelli di servizio contrattualizzati. Eventuali costi per la realizzazione di tale collegamento saranno a carico dell'Amministrazione. Da tale centro, attraverso l'utilizzo degli opportuni strumenti e mediante l'impiego di personale specializzato, il Fornitore dovrà poter operare in collegamento con i sistemi dell'Amministrazione

per effettuare tutte le attività di gestione che non richiedono necessariamente la presenza di personale in loco, ad esempio:

- monitoraggio e controllo da remoto dei sistemi e delle reti;
- costante aggiornamento del database degli asset;
- esecuzione dei processi di change semplici e proceduralizzati;
- attività di conduzione operativa remotizzabili;
- monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza informatica;
- change management, package distribution e salvataggio/ripristino, mediante strumenti che permettano, in modalità remota, la conduzione e l'aggiornamento delle piattaforme software di base ed eventualmente dei package del software applicativo.

Il Fornitore intende avvalersi dello strumento del subappalto per quota parte dei servizi offerti, come previsto nell'articolo 9 del Capitolato d'Oneri emesso da Consip.

L'avvio dei servizi per cui è previsto il subappalto è vincolato all'espletamento agli adempimenti prescritti e all'approvazione.

Nell'offerta presentata, Fornitore si riserva di subappaltare quota parte dei seguenti servizi:

- Erogazione servizi di gestione
- Erogazione interventi IMAC su PdL
- Erogazione Servizi di Manutenzione HW
- Erogazione interventi sul cablaggio
- Service Desk
- Presidi

Per l'erogazione del servizio sono identificate le seguenti figure professionali:

- Responsabile Locale o Project Manager;
- Responsabile del Servizio di Assistenza tecnica e dei livelli di escalation;
- Personale in Presidio on site.

Entro l'avvio del servizio e propedeutico allo stesso saranno forniti i riferimenti delle risorse fisiche e parimenti dovranno essere comunicati dall'Amministrazione i referenti con cui interfacciarsi per la gestione del servizio:

- Referenti dell'Amministrazione per la gestione del contratto;
- Referenti di sede per lo svolgimento delle pratiche di accesso;
- Referente della sicurezza on site;
- Referenti Tecnici di ambito;

I servizi richiesti nell'ambito dell'Accordo Specifico e inclusi nel PES sono i seguenti:

- 1) Servizio di gestione
- 2) Servizio di manutenzione
- 3) Servizi di Presidio
- 4) Service Desk
- 5) Cablaggio
- 6) IMAC su PdL

## 5.2 Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione

### 5.2.1 Servizio di Gestione

Il servizio di gestione rappresenta il servizio base che l'Amministrazione dovrà attivare per poter richiedere l'attivazione di qualsiasi altro servizio all'interno del medesimo ambito tecnologico. Il servizio potrà essere richiesto per uno o più tra gli ambiti tecnologici e per tutti o parte degli elementi/apparati/sistemi dell'Amministrazione in tale ambito. Rientra tra le attività di gestione, comune a tutti gli ambiti tecnologici, la gestione e risoluzione dei "malfunzionamenti a livello di gestione". Per "malfunzionamento a livello di gestione" si intende, in questo contesto, un problema che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi. Non sono pertanto inclusi i malfunzionamenti dovuti all'hardware, la cui gestione e risoluzione è oggetto del servizio di manutenzione e le richieste di informazioni.

Le attività specifiche relative al servizio di Gestione, svolte autonomamente dal fornitore o a richiesta dell'Amministrazione, riguardano:

- Gestione apparati di Rete locali,
- Gestione Apparati di Sicurezza,
- Gestione Postazioni di Lavoro,
- Gestione dei Server

I servizi indicati potranno essere erogati sia da remoto che on-site a seconda della natura e della necessità di intervento in presenza su apparati e collegamenti fisici non altresì accessibili.

In caso di servizi di gestione da remoto questi vengono erogati dal Centro di Gestione grazie alla componente tecnologica dei Data Center del Fornitore attraverso i quali vengono messe a disposizione le infrastrutture, le Piattaforme e le risorse specialistiche necessarie. In relazione all'organizzazione, i team utilizzati per i Servizi di Gestione sono composti da diverse figure professionali con conoscenze specifiche dei diversi ambiti tecnologici.

Il personale sarà costituito da sistemisti in grado di intervenire in tutti gli ambiti tecnologici previsti dall'Accordo Specifico. Il personale che opererà presso il centro di Gestione avvalendosi di una serie di strumenti informatici che consentiranno loro di operare in modo efficace, nel rispetto delle procedure comuni per la risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione, per le attività inerenti le richieste della Amministrazione e per quelli che devono essere svolti in autonomia secondo i processi di servizio opportunamente progettati e condivisi con l'Amministrazione in fase di avvio.

Gli strumenti a disposizione del servizio di gestione da remoto sono ovviamente gli stessi che utilizzano le strutture centrali di Call Center (quindi installati presso il Centro di Gestione), ovvero:

- Lo strumento di Trouble Ticketing (TTS)
- Il sistema di gestione degli Asset
- La soluzione di Remote Control, che consentirà loro di effettuare interventi sulla postazione di lavoro dell'Utente finale anche remotamente pur all'interno della stessa Sede.
- Lo strumento di Knowledge Management per la gestione centralizzata della conoscenza.

Saranno inoltre dotati di telefoni cellulari e saranno allertati anche automaticamente in caso di criticità e/o interventi assegnati tramite messaggi inviati in automatico dalla piattaforma TTS.

Per rispondere alle esigenze delle Amministrazioni il Fornitore ha selezionato personale con competenze professionali in termini di conoscenza specifica dei sistemi ed apparati oggetto dei Servizi di Gestione.

### 5.2.2 Servizio di Manutenzione

Il servizio di manutenzione, per ciascun ambito tecnologico per cui viene attivato, include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware, sia segnalati dall'utente sia rilevati dal sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site.

Tale servizio potrà prevedere sostituzioni di componenti/apparati con modalità da concordare con l'Amministrazione salvo disponibilità di scorte.

Le attività specifiche relative al servizio di Manutenzione riguardano:

- Manutenzione apparati di Rete locali



- Manutenzione Apparat di Sicurezza
- Manutenzione dei Server

### 5.2.3 Servizi di Presidio

Detto servizio potrà essere richiesto dalle Amministrazioni che, in aggiunta ai livelli di servizio comunque garantiti dal Fornitore per le attività di gestione, richiedano la presenza continua in sede di una o più figure specialistiche dedicate alle predette attività.

Il servizio di presidio consiste nella presenza continuativa, durante l'orario contrattualizzato, di risorse del Fornitore presso le strutture dell'Amministrazione e svolge le tipiche attività di gestione per i singoli ambiti. L'ambito tecnologico di competenza del personale di presidio è il medesimo del servizio di gestione contrattualizzato dall'Amministrazione.

In base a quanto indicato dalla Amministrazione in sede di Richiesta Preliminare di Fornitura il servizio di Presidio per i seguenti ambiti sarà svolto dalla medesima risorsa del Fornitore qualora la stessa sia in possesso di competenze trasversali, cioè in più ambiti merceologici.

In specifiche condizioni concordate con l'Amministrazione il Servizio di Presidio potrà essere erogato in modalità agile o da remoto (a titolo esemplificativo e non esaustivo smartworking in condizioni di emergenza).

Solo per le Amministrazioni che richiedono il servizio di presidio in orario base e/o esteso sarà possibile richiedere il **servizio in reperibilità h24**, nelle fasce orarie non coperte dal servizio normale, con il profilo "Reperibilità orario base" e/o il profilo "Reperibilità orario esteso".

### 5.2.4 Service Desk

Il servizio ha l'obiettivo di fornire un **front-end qualificato** per una efficace gestione delle richieste dei singoli utenti (nell'ambito dell'Amministrazione) relativamente ai servizi da essi fruiti mediante gli apparati ed i sistemi degli ambiti tecnologici contrattualizzati.

Il servizio costituisce un singolo punto di contatto (SPOC, Single Point of Contact) cui non solo i Referenti Tecnici, ma anche tutto il personale a vario titolo riconducibile all'Amministrazione (con i vincoli e limitazioni indicati dall'Amministrazione stessa e definiti nel PES) possono rivolgersi per le richieste di assistenza e per tutte le problematiche di supporto alla loro operatività, relative al funzionamento degli apparati e dei sistemi oggetto del servizio di gestione contrattualizzato: centrale telefonica, apparati di rete locale, cablaggio, sicurezza e server.

### 5.2.5 Interventi sul Cablaggio

Le attività relative al servizio di Interventi su Cablaggio sono:

- **Move:** eliminazione di una presa di cablaggio esistente e fornitura della stessa presa in altro punto della rete e attestata al medesimo apparato di rete su cui era attestata la presa precedente;
- **Add:** fornitura di una presa in un'area dove è già presente il cablaggio cioè fornitura di una presa da attestare su un apparato di rete già presente e funzionante;
- **Change:** modifica delle configurazioni di una presa esistente; **Manutenzione:** ripristino in esercizio delle componenti del cablaggio relative alla singola presa per cui è richiesto l'intervento.

Il servizio di intervento sul cablaggio è acquisito per "pacchetti" di 25 lavorazioni. Nell'ambito di un pacchetto non potranno essere richiesti (indipendentemente dal numero di lavorazioni da effettuare) più di 5 interventi diversi presso i locali dell'Amministrazione. Un pacchetto è costituito da 25 lavorazioni usufruibili anche singolarmente e può essere utilizzato unicamente per interventi all'interno di una singola sede dell'Amministrazione o per sedi dell'Amministrazione all'interno del medesimo comune.

### 5.2.6 IMAC su PdL

Il Servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change sulle specifiche PdL per le quali l'Amministrazione richiederà un intervento on site. Tale servizio potrà essere acquistato a pacchetti di 5 interventi. Un pacchetto può essere utilizzato per interventi all'interno di una singola sede dell'Amministrazione o per sedi dell'Amministrazione all'interno del medesimo comune.

### 5.3 Definizione dei Processi

Il quadro metodologico di riferimento attraverso il quale il Fornitore inquadra il disegno, la realizzazione e la diffusione dei processi sottesi all'erogazione complessiva dei servizi, consiste nelle best practice ITIL v4 attraverso il quale vengono instradate e strutturate le necessarie indicazioni e strumenti per implementare in maniera strutturata ed efficiente le attività di Gestione.

#### 5.3.1 Processi per la gestione dell'avvio dei servizi

L'Amministrazione, una volta ricevuto il PES, verificherà che al suo interno siano state correttamente recepite ed esplicitate tutte le informazioni necessarie alla definizione del servizio in termini tecnici ed economici. L'Amministrazione Richiedente potrà quindi, entro **40** giorni dalla ricezione del PES:

- approvarlo, senza richiedere modifiche, emettendo direttamente, nel predetto termine, l'Ordinativo di Fornitura Principale;
- non approvarlo, nel qual caso non procederà all'emissione, nel termine sopra indicato, dell'Ordinativo di Fornitura Principale;
- far pervenire al Fornitore le proprie osservazioni, relative a qualunque sezione del PES. Il Fornitore dovrà in questo caso redigere e consegnare all'Amministrazione Richiedente una nuova versione che tenga conto delle predette osservazioni entro i successivi 20 giorni. L'Amministrazione Richiedente, entro il termine di **20** giorni dalla ricezione del PES, potrà approvare la nuova versione del PES, procedendo nel predetto termine all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale, o non approvarla (non procedendo, quindi, all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale)

L'Amministrazione ordina i servizi di gestione e, eventualmente, di manutenzione, intervento sul cablaggio, presidio e service desk, conformemente a quanto previsto nel PES approvato ed allegato all'Ordinativo stesso, ed alle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui all'Accordo Quadro e ai suoi allegati. Il Fornitore è tenuto ad avviare i Servizi ordinati dall'Amministrazione, dandone contestualmente comunicazione all'Amministrazione tramite l'invio di una "Comunicazione di Avvio dei Servizi" secondo quanto previsto nel capitolo "Attività e tempistiche".

#### 5.3.2 Processi per la gestione e risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione

Tali processi sono quelli afferenti alla fase di Service Operation, quale base comune e condivisa per la gestione dei malfunzionamenti a livello di gestione si è identificato il processo di Incident Management responsabile della gestione del ciclo di vita di tutti gli Incidenti segnalati, condiviso con il medesimo processo a supporto dei Call Center/Service Desk e dove per "malfunzionamento a livello di gestione" si intende, un incidente che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi.

Cod.	Step	Descrizione
S01	Ricezione della Richiesta (Incident Record)	a) Richieste di intervento trasmesse dal service desk (se attivo) a seguito di segnalazione di disservizi da parte degli utenti abilitati al service desk, che non abbiano trovato soluzione nel service desk stesso; b) Richieste di intervento trasmesse dal call center di Gestione e Manutenzione a seguito di segnalazione di disservizi da parte di un Referente Tecnico dell'Amministrazione al predetto call center; c) Individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio dei sistemi in gestione.
S02	Registrazione e Validazione	Tutte le richieste devono essere completamente registrate, nel caso a) e b) le richieste siano state già registrate e validate e pertanto tale attività è necessaria principalmente per l'individuazione di malfunzionamenti attraverso l'attività di monitoraggio prevista nel caso c).

#### Status Tracking

Le richieste saranno tracciate attraverso il loro ciclo di vita per supportare l'appropriata gestione e reportistica sullo stato della richiesta non solo degli istanti di apertura e chiusura dei ticket, ma anche degli istanti in cui i ticket sono assegnati dal service desk/Call Center al livello di gestione, e dal livello di gestione a quello di manutenzione pertanto all'interno della piattaforma di trouble ticketing, a ciascuna richiesta saranno associati i codici dello stato così da indicare il loro stato di avanzamento.



Cod.	Step	Descrizione
S03	Assegnazione della categoria (qualificazione della richiesta: segnalazione malfunzionamento a livello di gestione o di manutenzione, specifica richiesta di gestione, intervento IMAC, cablaggio, etc.)	Tipiche categorie di richieste per: servizio – di gestione o di manutenzione. elemento – centrale telefonica, rete locale, cablaggio, sicurezza, postazione di lavoro, server.
S04	Determinazione della Priorità	Tutte le richieste seguiranno un set standard di criteri (Impatto e Urgenza) allineati con i Livelli di Servizio per la determinazione delle priorità.
S05	Revisione / Analisi & Diagnosi	La richiesta viene rivista al fine di determinare l'appropriata struttura che la dovrà soddisfare (Gestione, Manutenzione o eventuale trasferimento a fornitori terzi).
S06	Esecuzione del Incident Model per la risoluzione (intervento)	<p>Esecuzione di specifiche procedure che documentano il flusso delle attività, ruoli e responsabilità e che prendono in considerazione queste situazioni nelle quali predefinire dei percorsi escalation e le conseguenti attività.</p> <p>a. un intervento di riparazione di un malfunzionamento di gestione (da remoto, on-site o da eventuale presidio), con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;</p> <p>b. un intervento di riconfigurazione dei sistemi (da remoto, on-site o da eventuale presidio);</p> <p>c. la necessità di un intervento di manutenzione hardware. In questo caso:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>viene attivato, se previsto nel Contratto di Fornitura, il servizio di manutenzione per l'apparato difettoso. In questo caso, il ticket viene assegnato al livello di manutenzione;</li> <li>vengono seguite le procedure per informare l'Amministrazione della necessità di un intervento hardware e/o per coinvolgere eventuali terze parti.</li> </ol> <p>La lavorazione del ticket potrà essere sospesa in caso di forza maggiore, caso fortuito, cause cliente, cause di terzi non direttamente attribuibili al fornitore.</p>

Si evidenzia che qualora una risoluzione di incident dovesse impattare su un elemento della configurazione nell'ambiente di esercizio, questo comporterà l'attivazione del processo di Change Management.

Cod.	Step	Descrizione
R07	Valutazione apertura Problem Record & Chiusura dell'Incidente	<p>Nell'ipotesi in cui l'incidente non sia stato risolto oppure sia stato risolto senza che sia stata identificata la causa principale. In questa situazione, è probabile che l'incidente potrebbe ripresentarsi e pertanto si reputano necessarie ulteriori azioni di prevenzione. In tutti questi casi, si dovrà identificare se è già stato aperto un Problem Record al quale associare l'Incident Record. In caso contrario, sarà aperto un nuovo Problem Record in maniera da attivare il processo di Problem Management affinché venga attivata un'azione preventiva.</p> <p>Il Centro di Gestione notifica lo stato di completamento dell'incidente al Call Center per i casi a) e b) affinché proceda con la procedura di chiusura.</p>

### 5.3.3 Processi per l'esecuzione degli Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione

Quale base comune e condivisa per l'esecuzione degli "interventi di gestione a richiesta" è identificato il processo di Change Management che sarà attivato dalle tipologie di richieste quali ad esempio:

- richieste di programmazione e riconfigurazione delle utenze, aggiunta/modifica/eliminazione utenze;
- gestione delle modalità di instradamento per la scelta del "fornitore più conveniente" (Least Cost Routing);



- c) attività inerenti all'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software forniti dall'Amministrazione al Fornitore.
- d) richieste di riconfigurazione degli apparati;
- e) modifica dell'indirizzamento IP

Le richieste saranno complessivamente gestite mediante il processo di Request Fulfilment e tracciate sotto forma di Task, ma poiché la relativa evasione/esecuzione impatta sulla configurazione dei sistemi, dovranno essere forniti o concordate con l'Amministrazione per ciascuna tipologia di richiesta le procedure predefinite di azioni che dovranno essere intraprese per gestire un particolare tipo di modifica in modo concordato e che include:

- L'ordine cronologico delle attività, incluse le eventuali dipendenze
- Responsabilità – chi deve fare che cosa
- Tempistiche e soglie per il completamento delle azioni
- Procedure di escalation – chi dovrebbe essere contattato e quando

#### 5.3.4 Processi di Change Management

Il Fornitore utilizza in atto un processo di change, supportato dalle seguenti politiche:

- prioritizzazione del cambiamento, ad esempio, innovazione preventiva rispetto al cambiamento correttivo
- stabilire la responsabilità e la segregazione dei controlli per i cambiamenti attraverso il ciclo di vita del servizio
- istituzione di un unico punto di riferimento per le modifiche al fine di minimizzare il rischio di modifiche in conflitto e potenziale interruzione di ambienti supportati
- prevenire le persone che non sono autorizzati ad avere accesso ad ambienti supportati
- integrazione con altri processi per stabilire la registrazione e tracciabilità di tutti i "change" effettuati
- rilevazione delle modifiche non autorizzate e identificazione degli incidenti legati al cambiamento
- valutazione preliminare dell'impatto dei "change" sull'operatività dei sistemi, suggerendo le soluzioni atte a minimizzare i rischi del piano di modifica
- propagazione a tutti gli apparati gestiti, attraverso l'emissione ed applicazione di un "change", di una soluzione adottata durante la gestione di un "incident" riscontrato su uno specifico apparato, ma potenzialmente rilevante per altri apparati inclusi nel perimetro del servizio.

L'Amministrazione avrà cura che siano compresi i seguenti aspetti:

- a) un'attenta pianificazione dei cambiamenti che farà in modo che non vi sia alcuna ambiguità su quali attività saranno incluse e quali compiti sono di altri fornitori o progetti.
- b) nessun cambiamento autorizzato senza aver esplicitamente affrontato cosa fare in caso di insuccesso. Sarà predisposto un piano di roll-back, che ripristinerà l'organizzazione al suo stato iniziale, tipicamente attraverso il ripristino della configurazione di riferimento dell'Elemento di Configurazione, principalmente software e dati. Tuttavia, non tutti i cambiamenti sono reversibili, nel qual caso sarà identificato un approccio alternativo.
- c) un'attività di convalida e test al fine di garantire che una modifica corrisponda alle specifiche di progettazione e soddisferà le esigenze dell'Amministrazione.
- d) la verifica che gli utenti, le funzioni dell'Amministrazione, altro personale e le parti interessate sono in grado di utilizzare o gestire il servizio quando le attività di implementazione saranno complete.

Tutte le richieste di Change prevedono sempre l'invio di un modulo di richiesta compilato dal referente dell'Amministrazione che richiede il change, in cui sono dettagliate:

- Tipologia di richiesta
- Informazioni necessarie
- Note tecniche



### 5.3.5 Servizio Interventi di Cablaggio

Ciascuna richiesta di intervento effettuata al Call Center deve specificare la tipologia di intervento (manutenzione, move, change), la quantità di lavorazioni e prese richieste e le sedi coinvolte. In funzione dei dati forniti dal referente dell'Amministrazione che richiede l'intervento si procede a:

- valutare la congruità e la complessità dell'intervento richiesto, in relazione ai vincoli posti dall'Accordo Quadro;
- comunicare i tempi di lavorazione preventivati all'interno degli SLA contrattualizzati;
- concordare le modalità di intervento;
- eseguire l'intervento al termine del quale verrà prodotto il "Rapporto di fine Intervento"

Nel "Rapporto di Fine Intervento", che il Fornitore rilascerà, saranno riportate le attività eseguite e le verifiche che quanto installato sia in grado di svolgere le funzioni richieste nelle normali condizioni di funzionamento.

Le procedure di verifica del cablaggio strutturato saranno svolte, se richiesto, in contraddittorio con gli incaricati della PA contraente.

È possibile creare, interrompere e modificare nuove catene di cablaggio agendo su ciascuna interfaccia di rete di ogni apparato (client, server, router, firewall, switch, patch panel, prese a muro).

### 5.4 Stime

Nella tabella che segue si dettaglia, relativamente all'ambito censito durante l'Assessment, il numero di "pacchetti" che si stima saranno necessari nel corso del Contratto di Fornitura.

Servizio	Orario di erogazione	Quantità			
		Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base	452	408	408	408
	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso	372	372	372	372
Servizio di interventi sul cablaggio	Orario Base	744	744	744	744
	Orario Esteso	-	-	-	-
	Orario Continuato	-	-	-	-

Tabella 6 Riepilogo Stime Pacchetti

Nella tabella che segue si dettaglia, relativamente all'ambito censito durante l'Assessment, il numero dei ticket che si prevede vengano presi in carico dal Service Desk

Servizio	Orario di erogazione	Quantità			
		Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
Service Desk	Orario Base - SLA Standard	-	-	-	-
	Orario Base - SLA Gold	-	-	-	-
	Orario Esteso - SLA Standard	-	-	-	-
	Orario Esteso - SLA Gold	-	-	-	-
	Orario Continuato - SLA Standard	840	840	840	840
	Orario Continuato - SLA Gold	-	-	-	-

Tabella 7 Riepilogo Stime ticket Service Desk

In merito ai Ticket di Service Desk sarà fatturato trimestralmente un importo derivato al valore annuale stimato in tabella salvo conguaglio a fine anno.

## 6. ATTIVITÀ E TEMPISTICHE PER L'AVVIO DEI SERVIZI

Di seguito si dettaglia la pianificazione prevista per le attività complessive – da remoto e on site - incluse nel Contratto di Fornitura che verrà attivato.

Servizi di Gestione e Manutenzione di Sistemi IP e Postazione di Lavoro -Edizione 1 ID 2181

Per quanto non espressamente esplicitato in questo documento, si rimanda all'Accordo Quadro.

L'avvio servizi è previsto entro 40 giorni da quando saranno assolte le seguenti condizioni amministrative:

- Ordine su portale Consip;
- Collegamento dalla sede dell'Amministrazione verso il centro di gestione;
- Abilitazione dei diritti di accesso agli apparati oggetto del servizio per il personale del Fornitore;
- Eventuale installazione di agent per la raccolta allarmistica e dati tecnici di dettaglio;
- Accettazione da parte dell'Amministrazione del presente piano fornito da Fornitore;
- Ottenimento di eventuali autorizzazioni per l'accesso ai locali dell'Amministrazione;
- Autorizzazione di eventuali subappalti;

Come da accordi con l'Amministrazione l'avvio dei servizi prevede lo svolgimento preliminare delle seguenti attività

- Presa in carico degli apparati e start up dei servizi;
- Configurazione apparati e/o installazione software per la gestione da remoto;
- Migrazione da precedenti contratti e sistemi di gestione;

## 7. PIANO ECONOMICO

I servizi del presente PES, erogati in accordo all'Accordo Quadro in essere stipulato tra Fornitore e CONSIP, hanno un valore complessivo pari a **440.505,11 €/anno** per un totale di **€ 1.762.020,44** suddivisi tra Servizi a Canone e Servizi a Pacchetto. Il dettaglio nelle seguenti tabelle:

Ambito	Totale Anno Contrattuale	Durata Contratto (mesi)	Totale Contratto
Servizi di Gestione/Presidio (Tabella A)	270.028,68 €	48	1.080.114,72 €
Servizi di Manutenzione (Tabella B)	10.396,13 €	48	41.584,52 €
<b>Totale Servizio a Canone</b>	<b>280.424,81</b>		<b>1.121.699,24</b>

Tabella 8 Riepilogo Servizi a Canone

Ambito	Totale Servizi a Pacchetto Contrattuale	Durata Contratto (mesi)	Totale Contratto
IMAC, Cablaggio e Service Desk (Tabella C)	640.321,20	48	640.321,20
<b>Totale Servizio a Pacchetto</b>	<b>640.321,20</b>		<b>640.321,20</b>

Tabella 9 Riepilogo Servizi a Pacchetto

Ribasso percentuale
65,56%

Tabella 10 Totale Valore Sconto

## 1.1 Dettaglio Servizi

Di seguito il dettaglio della valorizzazione economica dei servizi:

**Servizio di Gestione - TABELLA A**

Servizi - Voci di listino	Q.tà	SERVIZI GESTIONE/PRESIDIO			
		CANONE MENSILE QUOTA FASTWEB	CANONE MENSILE QUOTA MATICMIND	CANONE MENSILE QUOTA N&C	CANONE MENSILE QUOTA CONSIELTE
GESTIONE PDL Orario Base SLA Standard		1,93 €			
GESTIONE RETE LOCALE Orario Base SLA Standard		99,90 €			
GESTIONE SERVER Orario Continuato SLA Standard		1.803,36 €			
GESTIONE SICUREZZA Orario Esteso SLA Gold		547,20 €			
PRESIDIO - Reperibilità complemento Orario Esteso - costo di un FTE	3	1.300,00 €			
PRESIDIO - Orario Esteso - costo di un FTE	6	18.750,00 €			
		SERVIZI GESTIONE/PRESIDIO			
DURATA CONTRATTUALE (ANNI)	4	CANONE QUOTA FASTWEB	CANONE QUOTA MATICMIND	CANONE QUOTA N&C	CANONE QUOTA CONSIELTE
<b>TOTALE CONTRIBUTI</b>					
<b>TOTALE CANONI ANNUALI</b>		270.028,68 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>TOTALE CONTRATTO</b>		1.080.114,72 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>TOTALE CONTRATTO</b>		<b>1.080.114,72 €</b>			

Tabella 11 Riepilogo Servizi di Gestione

**Servizio Manutenzione - TABELLA B**

Servizi - Voci di listino		SERVIZI DI MANUTENZIONE				
		Q.tà	CANONE MENSILE QUOTA FASTWEB	CANONE MENSILE QUOTA MATICMIND	CANONE MENSILE QUOTA N&C	CANONE MENSILE QUOTA CONSELTE
MANUTENZIONE RETE LOCALE Orario Base SLA Standard			31,63 €			
MANUTENZIONE SERVER Orario Continuato SLA Standard			478,25 €			
MANUTENZIONE SICUREZZA Orario Esteso SLA Gold			356,47 €			
DURATA CONTRATTUALE (ANNI)		SERVIZI DI MANUTENZIONE				
		4	CANONE QUOTA FASTWEB	CANONE QUOTA MATICMIND	CANONE QUOTA N&C	CANONE QUOTA CONSELTE
TOTALE CONTRIBUTI						
TOTALE CANONI ANNUALI			10.396,13 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTALE CONTRATTO			41.584,52 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTALE CONTRATTO			41.584,52 €			

Tabella 12 Riepilogo Servizi di Manutenzione

Servizi di Gestione e Manutenzione di Sistemi IP e Postazione di Lavoro -Edizione 1 ID 2181

**Servizi a Pacchetto - TABELLA C**

Servizi - Voci di listino		Q.tà	SERVIZI IMAC/SERVICE DESK/CABLAGGIO			
			UT - Quota Fastweb	UT - Quota MaticMind	UT - Quota N&C	UT - Quota Consielte
INTERVENTO IMAC - Orario Base		1676	47.766,00 €			
INTERVENTO IMAC - Orario Esteso		1488	240.282,24 €			
INTERVENTI SUL CABLAGGIO Orario Base		2976	334.532,16 €			
SERVICE DESK Orario Continuato SLA Standard		3360	17.740,80 €			
DURATA CONTRATTUALE (ANNI)		4	SERVIZI IMAC/SERVICE DESK/CABLAGGIO			
			UT - Quota Fastweb	UT - Quota MaticMind	UT - Quota N&C	UT - Quota Consielte
<b>TOTALE CONTRIBUTI</b>			<b>540.321,20 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
<b>TOTALE CANONI ANNUALI</b>						
<b>TOTALE CONTRATTO</b>			<b>640.321,20 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
<b>TOTALE CONTRATTO</b>			<b>640.321,20 €</b>			

Tabella 13 Riepilogo Servizi a Pacchetto

**Tutti i prezzi sono IVA esclusa**

## 1.2 Note al Calcolo dei Prezzi

Il Fornitore applicherà in fattura i prezzi già scontati indicati nel presente piano secondo le quote di ripartizione interne alla RTI nonché le aggregazioni di servizi. Per facilitare la lettura delle fatture sono state aggregate voci di listino su base servizio, ambito e orario di copertura. Il dettaglio delle singole voci aggregate è contenuto nell'Allegato al presente documento

Nel presente progetto, coerentemente con il Capitolato Tecnico e la Guida all'Accordo Quadro, le quantità alla base della determinazione delle fasce di prezzo si intendono per singola sede.

## 1.3 Invio Report Assessment

Si concorda con l'Amministrazione che il Report degli Assett e dei Servizi, sarà inviato con cadenza trimestrale solo in caso di variazione dello stesso rispetto all'ultima copia inviata o allegata al presente progetto. Il Fornitore si impegna ad inviare il Report degli Assett e dei Servizi all'avvio del Servizio ed a ogni richiesta dell'Amministrazione.